

平成30年3月度 モリタ屋お客様の声

いつもモリタ屋をご利用・ご来店頂きありがとうございます。

店名	お客様の声	対応 具体的な行動を！！
①聖 2/22	以前 くまもの絵を書いた袋で、丸いケーキの様な形で真ん中にアーモンドがのっていたパン。とてもおいしくて次の日も買いにきたらもうなかった。時々見る様になっているけど、普段は置かれていないものですね。また入れて欲しいです	長靴をはいた熊「キャラメルタルト」だと思われます。普段は置いていないのですが、また定期的に入荷していきます。
②聖 2/26	トイレの扉についている荷物かけのフックの位置が高くかけにくいです。どこかもう少し低い位置につけもらえませんか	フックの位置をつけかえました
③聖 2/24	白菜の漬物がいつ来ても買えないです（ないので）。いつでも買える様にして下さい。何回かレジで働いている人に言っています	いつもご利用ありがとうございます。欠品の無いように定番でしっかり置きます
④聖 2/24	レジの方にこちらから「7ポイント使ってください」と言った時に、若い女性のレジの方に「200ポイントありますが、37ポイント使わなくていいですか？」と真顔で言われました。その時ちょっと不快になりましたが、「じゃ、37ポイント使ってください」と言いました（他のお客様の前で「〇〇ポイントありますが」というのもあまり良い事ではないと思いますが）。以前も別の店員さんに「〇〇ポイント使いますか？」と言われ、違和感を覚えたことがあります。それは利用者が決めることであって、レジの方が操作する意図を持つものじゃないと思います。レジの方からの提案（私からするとやや押し付け）は、利用者の為というより、レジの方の利便性のため…という感じです。利用者の要望→「〇〇ポイント使ってください」をそのまま聞いてもらえると嬉しいです。私自身ポイントをガンガン使うより、貯まったら嬉しいなと思っているので。	いつもご利用ありがとうございます。この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。お客様のご要望をしっかりと伺って処理するようにします
⑤聖 2/26	お魚売場のモリタ屋自家製干物が気になっていたのでも買ってみます。あんな風にPOPを付けてあると買いたくなるわ	ありがとうございます。自家製干物は自信を持って作っております。是非見かけたら手に取って下さい
⑥聖 2/14	キティの缶に入ったパン。もう入らないですか？あの缶が欲しくて買いに来ました	お客様に問い合わせたところ、3缶とおっしゃっていたので、他店より取り寄せました
⑦聖 2/27	誕生日の花束プレゼントの花が、マンションで暖かいのに1カ月以上もって感心しました。とても嬉しかったです	
⑧聖 2/22	先日購入した平子いわし。とても美味しかったので、また購入したいのですがありますかとお電話を頂きました。商品確認して、ありますとお返事しましたところ、本日買いに行きますと喜んで頂きました	ご利用ありがとうございます。色々な方から好評いただいております。また有れば仕入れたいと思います
①北 1/24	【パン売り場】黒酢ふくれ 1/4 カット、温かいのをいつも買っています。【昆布売場】おしゃぶり昆布。上記2点ここしばらく見当たりません。また置いて下さるようお願いします	いつもありがとうございます。蒸したての1/4カット、食べきりサイズのカップタイプをご用意させていただきましたので、またぜひご利用くださいませ。おしゃぶり昆布、売場にご用意致しております。ご利用下さいませ
②北 2/7	お願い有り。サービスカウンターの方でネット等でお申し込みを代行して頂けたらと思います。例) おみやげに頂いたものとか？	サービスカウンターに何なりとお申し付け下さい
③北 2/10	一口チキンカツが普通のチキンカツより高いです。どうしてでしょうか	いつもご利用ありがとうございます。チキンカツはお買い得商品で提供させて頂いております。一口チキンカツも売価を見直しさせて頂きました。是非ご利用下さいませ
④北 2/7	しぼり大根ぬか漬がおいしいのでいつも買っていますが無いことが多いです。いつ入荷していますかと聞かれます	ありがとうございます。しぼり大根は毎月2回納品しておりますが入荷日が不定期となっておりますので入荷次第ご連絡させていただきます。今後ご利用くださいませ
⑤北 1/27	弁当のご飯がおいしくなかったとお客様に言われました	いつもモリタ屋北園本店のお惣菜をお買い上げいただきましてありがとうございます。この度ご飯がおいしくなかったとのご指摘を従業員に伝え、水加減等に充分気を付けて美味しいと言っていただけるよう頑張ります
⑥北 3/19 本社電話	日曜日の夜閉店間際(9時58分)に北園店に行ったら、シャッターが全て閉まっていた。前回、日曜日の同じ頃に行った時も片方のシャッターが閉まっていた、店中のオープンケースのカバーもされた状態で、店仕舞いをしていた。その時はカバーをよけて商品を取り買い物をした。確かにあと2分しかなかったが、10時まで営業としているなら10時までには営業するべきではないか。前回の時に、レジでポイントカードを出し忘れ、後で出してしまった。レジの処理がいろいろ面倒なのは分かるが、最初に「カードをお持ちですか」の一言もなかったのに、カードを後で出した時に大きなため息をつかれた。その件は本人に苦情を言ったが、隣でいつも夜にいる女の人も一緒に話を聞いていた。その時に、閉店作業が早すぎるのではないかと言う話もさせてもらい、女の人も「すみません、勉強させてもらいます」と言っていたのに、今回もまた10時前にシャッターが閉まっていた。何を勉強したのか？夜も責任者(社員)を置くべきではないか？会社として、検討・改善を求めます。	いつも御来店していただいているのに誠に失礼な状態にしてしましまして申し訳ありません。確かに店内の時計は5分近く進んでおりました。日頃より時計合わせをしていなかったこちらのミスであり、又、対応、配慮が欠けておりました。これからは閉店時一回店外に出て周りを見渡し人の動向を探る様いたします。この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした
①富 3/2	おとりよせの神戸トミーズのあん食、またお取り寄せしてもらえないでしょうか	いつも御来店ありがとうございます。現在TV放映の影響により製造が逼迫しており、入荷まで最低1ヶ月程度かかっております。次回は3月26日に入荷を予定しておりますが、確定しだい店頭にて告知させていただきます。もうしばらくお待ちくださいませ。
②富 2/26	好き嫌いがあるので仕方ないと思いますが握り寿司飯が大きすぎとおはぎのようなねばりがあるのでもう少し小さくそして軽く握って欲しいのですが。あくまで希望です	いつも御来店ありがとうございます。もう少し軽く握るよう気を付けます。貴重なご意見ありがとうございます。又のご来店お待ちしております

平成30年3月度 モリタ屋お客様の声

③富 2/22	①無塩バター②R1 ヨーグルト無糖、入 れて下さい	いつも御来店ありがとうございます。①ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。無塩バターは月1回の入荷で各店振り分け数がありますので商品が無い場合は他店に問い合わせ致しますのでお声掛け下さいませ②R1 ヨーグルト無糖タイプ発注しております。2～3日後に入荷予定となっております。またのご来店お待ちしております
④富 3/7	カロリー45%オフの調整豆乳 200ml はありま すか？	いつも御来店ありがとうございます。発注致しましたので3/15頃の入荷予定となっております。またのご来店お待ちしております
⑤富 3/?	商品棚に大幅に期限の切れたジャムがあり ます	御来店ありがとうございます。ご指摘頂いたジャムで該当するものを見つけることが出来ませんでした。今後とも日付管理を徹底してまいりますのでよろしく願い致します
⑥ 富 田 3/16	おはぎが甘さ控えめでおいしいから気に入っ ているとおっしゃっていました	いつもご利用ありがとうございます。これからもお客様のご要望にこたえられる様に作 っていききたいと思います。またのご来店お待ちしております
⑦ 富 田 3/15	名古屋銘菓「ラインケーキ」おいしか ったです。また定期的に入れて欲しい です。	いつも御来店ありがとうございます。3/17発注いたしました。3/24入荷予定になります。定期的 に入荷させて頂きますので、ご来店の際にご利用くださいませ。またのご来店お待ちしております
⑧ 富 田 3/15	無添加の黒酢 入りますか？	いつも御来店ありがとうございます。無添加の商品、薩摩の黒酢・料亭くろず等ご用意 いたしておりますので、ご利用くださいませ。またのご来店お待ちしております
①大 2/21	お買い上げされた商品を忘れられたお客様に電話でお伝えしたところ「ご親切にありが とう」と仰っていただきました	ありがとうございます。これからも色々な場 面で心有る接客が出来る様皆で取り組みます
②大 2/25	売価変更ミスがあり返品処理の際、お客様に「最近こうい うのよくあるね。レジの人が気が付かないのは仕方ないけ どね」と言われました	申し訳ございません。担当者には必ず落ち着いてミスをなくす事、レジ係 は読み上げをする様朝礼などで徹底いたします。ご意見ありがとうございます
③大 2/26	野菜やお肉などの少量パックがすごく便利です（高齢の お客様数名から）	いつもご利用ありがとうございます。今無いアイテムでも少量をご希望でし たら何なりとお申し付け下さい
④大 3/3	「モリタ屋さんは商品は高いけどその分質がすごくいいので私 は好きです」と仰っていました（高齢の女性の方から）	いつもご利用ありがとうございます。商品の品質は落とさず買いやす い量目、価格に努めてまいります。またのご利用お願いいたします
⑤大 3/4	加茂鶴の梅酒入れて下さい。大変おいしかったです	栄店にございましたので5日着で頼みました。着きましたらご連絡致します
⑥大 3/4	ご年配の女性の方がレジで精算の時、南瓜が重いのでやめておきますと 仰っていたので配達もしていますので重い時などご利用下さいとお伝え しました。少し少量パックがあったらいいなと仰っていました	いつもご利用ありがとうございます。ご希望の量目の商品が 無い時はご遠慮なく従業員にお申し付けください
⑦大 2/26	今回お誕生日のお花がきれいってお客 様に言われました	いつもありがとうございます。これからも喜んで頂けるような花を取りそろえていきたくと思 います
⑧大 2/26	ガーリックラスクがおいしいので良く 買います	ご利用ありがとうございます。ワインやおやつに最適な商品となっております。またのご来店お 待ちしております
⑨大 2/26	カットパンを買ったのですが帰ったら袋の中がパイナップルの汁でベタベ タになっていました。袋詰めしてくれるのは嬉しいけどビニールなどに入れて 欲しいとのことです	大変申し訳ありませんでした。袋詰めの際、汁物には ビニール袋にいれるよう徹底していきたくと思います
⑩大 2/28	モリタ屋さんのいかなごがとともきれいなので毎年モリタ屋さ んで頂いていますとのことです。くぎ煮を毎年10kg炊かれ るそうで、昨日2kg、今日4kgお買い上げいただきました	いつもモリタ屋のご利用ありがとうございます。毎年いかなごはパイ ヤーが岸和田まで直接仕入れに行っている所以他と比べてき れいなのです。来年もまたよろしく願います
⑪大 3/2	「おみその種類が多くていいね」と言われました	ありがとうございます。今後もなるべく多種の商品を取り扱ってまいります
⑫大 3/6	「いつもレジでチラシを頂きますが今回は何がお買い 得商品かいつも楽しみです」とのお声を頂きました	ありがとうございます。折込チラシが無くてもお買い得品を取りそろえており ます。お楽しみにしてください
⑬大 3/12	モリタ屋のお肉は美味しいので引越しましたが、買 いに来たいほど好きです。コロッケが美味しいです	ありがとうございます。これからも期待に添えるよう努力していきます
⑭大 3/12	焼きそばの小パック、ちょっと食べるのにちょうどい いです	ご利用ありがとうございます。少量パックのアイテムを増やしていきます。他 にもご要望があればお願いいたします
⑮大 3/9	雨の日に傘を買いに来たのですが置いてありませんで した。雨の日は置いてくれると助かります	3/16入荷致しました。雑貨コーナーにて販売いたしております
⑯大 3/7	カップに入ったみたらし団子をまた入れて欲しいです。 ちょうどいいサイズで食べやすかったのでお願いします	3/14入荷致しました。お気に入りの商品がございましたらお声をかけて下さ いませ
⑰大 3/13	「サッカー台の場所が狭い。混んだ時に待たなきゃいけ ないので不便やね」と言われました（複数のお客様より）	ご不便をおかけし申し訳ございません。混雑時には様子を見て袋詰めするよ うに指導いたします
①栄	最近はこちら寿司がたくさんあって嬉しい。美味しい です	ありがとうございます。これからも多種類のちらし寿司を作っていきます
②栄	節分のお寿司、ウナギがたくさん入っている写真（チラシ）だったので楽しみに買 ったのにウナギがうすっぺらくて残念でした。来年は願います	ご期待に添えず申し訳ございません。これからは写 真と実物の差がないよう努力します
③栄 2/10	巻き寿司のたまごがおいしくていつも買っちゃいますとお客様からお声頂き ました	ありがとうございます。当店の人気商品です
④栄 2/20	ぎんすいのお食事券やガラガラ抽選会など色々なイベント がありうれしいと言われました	ありがとうございます。これからもお買物が楽しくなるような店作りを目 指して参ります
⑤栄 2/20	レジの時に毎回袋に入れてくれてうれしいと言われました	いつもご利用ありがとうございます。今後もお客様に寄り添えるサー ビスを目指して参ります

平成30年3月度 モリタ屋お客様の声

⑥栄 2/22	お客様から夢どらやきがものすごく美味しかったので また食べたい！とお声を頂きました	ありがとうございます。当店でも人気の商品でした。次の入荷をお待ちください
⑦栄 3/9 本部電話	お客様が栄店で買い物をされ、値引きがなくなってなかったの、栄店に何度も電話しても1時間たっても つながらない。話し中かつながらないか。仕方なくカードに記載の電話番号に電話したとのこと。シ ャウエッセン2コバンドルになっているものが本日までの賞味期限で40%引きとなっていたのに、レ シートでみたら550円定価だった。返金して欲しいとのことでした	店長に電話し、折り返しお客様 に連絡をとって頂きました。従 業員に電話はすみやかにとる ようにお伝えしました
⑧栄 3/15	鱈のアラを買ったが食べられるところがなかった	申し訳ございません。誰が作っても美味しくできるように指導しておきます
⑨栄 3/15	カットフルーツを買ったときに袋の中で、フルーツの汁がこぼれているとおっしゃっていました	いつもご利用ありがとうございます。レジで袋づめする際、汁がこぼれない様に小袋 に入れる事を徹底するように指導いたします
①南 2/23	こしあんパンが最近無いみたい。あんがとても美味しいので作って下さい とのこと	ありがとうございます。イベント時の復活を考えてお ります。貴重なご意見ありがとうございます
②南 2/23	トイレから出てきた足跡がタイルにずっとついて店内に入っています。きれいにお掃除 されているとは思いますが、食料品を扱われていますので、何か考えられた方がいいの ではと思います	清掃を徹底します。ありがとうございます。ま たお気付きの点がございましたら、宜しくお願 いします
③南 3/3	駐車場の係員、対応が悪い。クビにしろ	警備会社にすぐに連絡しました。指導徹底してもらいます
①鴻 3/6	和歌山産と思ってみかんを買ったのに、腐っていて残念でした。	申し訳ございません。品質管理を徹底し、今後このよ うなことがないように売場チェックします
②鴻 2/20	前より肉の種類が少なくな たとおっしゃっていました	この度はご利用誠にありがとうございます。肉の種類についてですが、量目・品数ともに見直していき たいと思います。ご希望の肉がないのであれば、精肉の方に一声かけていただければ対応させて頂きま す
③鴻 3/7	いちごの値札をとって欲しいと頼まれるお客様が多いので、もう少し 値札が剥がしやすければ良いなと思いました	シールをベタ貼しせず、剥がしやすいうようにセロテープで貼る 様にします
④鴻	ウエットティッシュをお客様が山程とって、ナイロンに入れて持って 帰る人がいます。あんなの置かなくていいです。本当はいいのですが、 あまりに目について嫌な感じ。買わないで利用だけしてはります。	ウエットティッシュは来店時にカートやカゴの除菌用に設置し ております。サービスカウンター付近に置くようにいたします。 ご意見ありがとうございます
⑤鴻池 3/1	朝、ヤマザキの高級つぶあんぱんをよく買いに来るが、無い日が多い（ほとんど ない）。少し多めに仕入れてくれませんか？	申し訳ございません。発注の見直しをかける様に担 当者に指示いたしました
⑥鴻池 3/6	モリタ屋さんのカード。見やすい色のカードになったから直ぐに財布から出せて 便利になったと言われました。今、野菜が高いからカット野菜は色々入ってい るし、値段も安いから助かりますとおっしゃっていました	ご意見ありがとうございます。カット野菜以外にも 少量パックの商品化をすすめております。ご要望等 あれば従業員までお申し付けください
①銀 2/26	私の出勤時、モリタ屋の駐車場で溝の鉄板が浮いていて、つまずいて倒れたお客様に「危 ないから直しといて」と言われました	針金で固定しました

お客様から届くお声は、スタッフ一同にとって、大変励みとなります。

今後共お客様にご満足いただけますよう、更なる努力をしてみたいと思いますので、

これまでと変わらぬご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

またのご利用を心よりお待ちしております。